

2161
H6t
Docket No. 1614.114/HJS

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

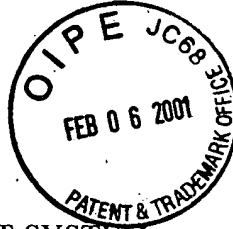
In re Application of:

Takashi SHIMADA et al.

Serial No.: 09/679,086⁶⁸

Filed: October 5, 2000

For: BUSINESS SUPPORT SYSTEM



Group Art Unit:

Examiner:

RECEIVED
FEB 08 2001
TECH CENTER 1600/2900

RECEIVED

210
SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR
FOREIGN APPLICATIONS IN ACCORDANCE WITH
THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. §1.55

Assistant Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231

Sir:

RECEIVED
MAY 1 - 2001
Technology Center 2100

OK to Enter
In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit herewith
a certified copy of following foreign application(s):

Japanese Patent Application No. 10-185115

Filed: June 30, 1998

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing
date, as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements
of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

By:

H. J. Staas

Registration No. 22,010

700 Eleventh Street, N.W.
Suite 500
Washington, D.C. 20001
Telephone: (202) 434-1500
Facsimile: (202) 434-1501

Date: February 6, 2001

RECEIVED
MAY 1 - 2001
Technology Center 2100

日本国特許庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

RECH CENTER 1601296

FEB 08 2001

RECEIVED

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日

Date of Application:

1998年 6月30日

出願番号

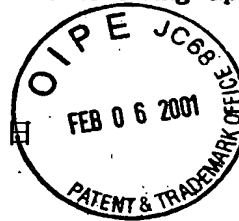
Application Number:

平成10年特許願第185115号

出願人

Applicant(s):

富士通株式会社



RECEIVED

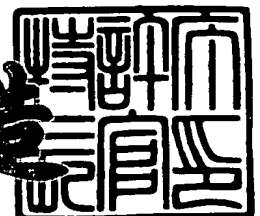
MAY 1 - 2001

Technology Center 2100

2000年12月 1日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2000-3101122

【書類名】 特許願

【整理番号】 9890374

【提出日】 平成10年 6月30日

【あて先】 特許庁長官 伊佐山 建志 殿

【国際特許分類】 G06F 15/00

【発明の名称】 営業支援システム

【請求項の数】 4

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中 4 丁目 1 番 1 号 富士通株式会社内

【氏名】 島田 孝司

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中 4 丁目 1 番 1 号 富士通株式会社内

【氏名】 秋田 清文

【特許出願人】

【識別番号】 000005223

【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

【識別番号】 100070150

【郵便番号】 150

【住所又は居所】 東京都渋谷区恵比寿 4 丁目 20 番 3 号 恵比寿ガーデンプレイスタワー 32 階

【弁理士】

【氏名又は名称】 伊東 忠彦

【電話番号】 03-5424-2511

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 002989

【納付金額】 21,000円

RECEIVED
MAY 1 - 2001
Technology Center 2100

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9704678

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 営業支援システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 端末装置からの要求に応じて外部処理系に対するサービス情報要求データを所定の形式にて作成するサービス要求作成手段と、

サービス要求作成手段にて作成されたサービス情報要求データの形式を外部処理系にて処理可能な形式に変換すると共に、該サービス情報要求データに応答して外部処理系から提供されるサービス情報を当該所定の形式に変換するデータ形式変換手段と、

データ形式変換手段にて所定の形式に変換されたサービス情報を要求元の端末装置に提供するサービス情報提供手段とを備えた営業支援システム。

【請求項 2】 請求項 1 記載の営業支援システムにおいて、

顧客に対して提供されるサービス情報に基づいたキャンペーンの成約率を監視するキャンペーン監視手段と、

監視されたキャンペーンの成約率に応じて各顧客に対して提供すべきサービス情報を決定するサービス情報決定手段を有する営業支援システム。

【請求項 3】 請求項 2 記載の営業支援システムにおいて、

監視されたキャンペーンの成約率に応じて各顧客へのサービス情報の提供手段を決定するサービスチャンネル決定手段を備える営業支援システム。

【請求項 4】 請求項 3 記載の営業支援システムにおいて、

サービスチャンネル決定手段にて決定されるサービス情報の提供手段が特定のものに集中しないように調整する調整手段を備えた営業支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、営業支援システムに係り、詳しくは、外部の既存処理系（銀行勘定系、証券ホスト、データウェアハウスなど）と種々の端末装置（チャンネル）とを接続し、既存処理系の最新の情報を顧客が使用する最適な端末装置に提供できるようにすると共に、端末装置からの情報をその顧客が希望する既存処理系に提

供できるようにした営業支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

従来、例えば、図1に示すような構成の営業支援システムが提案されている。この営業支援システム60は銀行内のコールセンターなどに設置されており、銀行のフロアなどに設置されたコンピュータ端末装置や電話器などのメディア10と接続され、メディア10に対して種々のサービス情報を提供するように構成されている。

【0003】

この営業支援システム60は、銀行サービスに関するオペレータ業務の代行や補助を行うアプリケーション61、データの収集やデータ管理を行うデータ管理オブジェクト62、各データの所在場所などの定義を行う項目定義ユニット63及び顧客情報等のサービス情報に関するデータベース65を備えている。そして、メディア10から情報（例えば、口座の残高照会）の要求コマンドが入力されると、対応するアプリケーション61がデータ管理オブジェクト62に要求に係る情報の検索を依頼する。データ管理オブジェクト62は、要求に係る情報がデータ管理オブジェクト62内にある場合は、そのままその情報をアプリケーション61に返す。また、要求に係る情報がデータ管理オブジェクト62になければ、項目定義ユニット63を参照してデータベース63からその要求に係る情報（口座残高）を検索してデータ管理オブジェクト62内に取り込むと共にアプリケーション61に返す。

【0004】

アプリケーション61は、要求に係る情報をデータ管理オブジェクト62から得ると、その情報を要求のあったメディア10に返送する。その結果、そのメディア10を使用する顧客は、口座残高等のサービス情報をメディア10を介して得ることができる。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】

ところで、上述したような従来の営業支援システムでは、顧客情報のサービス

情報に関するデータベース65は、通常、週単位、月単位でのバッチ処理、あるいは、ディレード処理により銀行の勘定系や各所のデータウェアハウスから情報を集めて更新される。従って、メディア10を用いた顧客からの要求に対して、実際に銀行の勘定系で管理されている情報と異なる場合があり、最新の情報を提供することができない。

【0006】

また、銀行の勘定系、データウェアハウスなどの外部の処理系に直接接続されていないことから、銀行の勘定系との間で行うべき処理（振り込み処理、ローン契約など）は、別システムのシステムにて行わなければならない。

そこで、本発明の課題は、既存の外部処理系にて処理されている最新の情報を顧客が使用する端末装置に提供できると共に、端末装置と外部処理系との間で情報交換処理を行うことができるような営業支援システムを提供することである。

【0007】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するため、本発明に係る営業支援システムは、請求項1に記載されるように、端末装置からの要求に応じて外部処理系に対するサービス情報要求データを所定の形式にて作成するサービス要求作成手段と、サービス要求作成手段にて作成されたサービス情報要求データの形式を外部処理系にて処理可能な形式に変換すると共に、該サービス情報要求データに応答して外部処理系から提供されるサービス情報を当該所定の形式に変換するデータ形式変換手段と、データ形式変換手段にて所定の形式に変換されたサービス情報を要求元の端末装置に提供するサービス情報提供手段とを備えるように構成される。

【0008】

このような営業支援システムでは、顧客の操作により端末装置からサービス情報要求データが入力されると、所定の形式のサービス情報要求データが作成される。そして、そのサービス情報要求データが外部処理系にて処理可能な形式に変換（プロトコル変換など）される。外部処理系は、営業支援システムからのサービス情報要求データに応答してサービス情報を返送する。この返送されたサービス情報は上記所定の形式に変換され（プロトコル変換など）、サービス情報の要

求元の端末装置に提供される。

【0009】

このようなシステムによれば、外部処理系に対してサービス情報要求データが当該外部処理系で処理可能な形式にて提供されると共に、そのサービス情報要求データに応答して外部処理系から返送された当該外部処理系独自の形式のサービス情報が所定の形式に変換される。従って、この外部処理系は、特に当該営業支援システムとの入出力関係を考慮することなく接続することができる。そして、営業支援システムは、当該外部処理系からの最新のサービス情報を仮想的なデータベースからの情報として要求元の端末装置に提供することができる。

【0010】

また、この営業支援システムは、外部処理系に接続されているので、端末装置と外部処理系との間で行われる情報交換処理の支援を行うことができる。

顧客に対して適切なサービス情報を提供できるという観点から、本発明は、請求項2に記載されるように、上記システムにおいて、顧客に対して提供されるサービス情報に基づいたキャンペーンの成約率を監視するキャンペーン監視手段と、監視されたキャンペーンの成約率に応じて各顧客に対して提供すべきサービス情報を決定するサービス情報決定手段を有するように構成することができる。

【0011】

また、顧客の使い勝手の良い情報の提供手段にてサービス情報が提供できるという観点から、本発明は、請求項3に記載されるように、上記システムにおいて、監視されたキャンペーンの成約率に応じて各顧客へのサービス情報の提供手段を決定するサービスチャンネル決定手段を備えるように構成することができる。

更に、サービス情報の提供手段への負荷が集中しないようにするという観点から、本発明は、請求項4に記載されるように、上記システムにおいて、サービスチャンネル決定手段にて決定されるサービス情報の提供手段が特定のものに集中しないように調整する調整手段を備えるように構成することができる。

【0012】

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の一形態を図面に基づいて説明する。

本発明の実施の一形態に係る営業支援システムのハードウェア構成は、例えば、図2に示すようになっている。この営業支援システムは、例えば、銀行のコールセンターに設置される。図2において、この営業支援システム100は、交換機101、音声応答装置（Voice Response Unit：VRU）102、オペレータ端末103a、103b、サーバ105を有している。電話器11及びファックス12が公衆網40を介して交換機101に接続されている。交換機101は、電話器11からの呼を原則的に音声応答装置102に接続する。また、この交換機101は、自動呼分配機能（ACD）を備えており、所定のアルゴリズムに従って、外部からの呼が各オペレータ端末103a、103bに振り分けられる。上記音声応答装置102及びオペレータ端末103a、103bはサーバー105に接続され、夫々、サーバー105内に蓄積された情報を利用できるようになっている。各オペレータ端末103a、103bは、内蔵電話ユニット（TAPI）を有しており、各オペレータは、その内蔵電話ユニットにて顧客と会話を行いながらオペレータ端末103a、103bの操作を行うことができるようになっている。この営業支援システム100は、更に、ルータ110、受付端末111及びサーバ115を有している。コンピュータ端末（個人用コンピュータ端末、所謂キオスク端末等を含む）20がインターネットなどのデータ通信網50を介してルータ110に接続されている。ルータ110を介してデータ通信網50上の他のコンピュータ端末と接続された受付端末111はサーバ115に接続され、このサーバ115の情報を利用できるようになっている。

【0013】

この営業支援システム100は、また更に、ゲートウェイ120a、120b、120cを有している。これらのゲートウェイ120a、120b、120cは、上述した各サーバ105、115と共にLANに接続されている。ゲートウェイ120a、120b、120cには、夫々、銀行の勘定系（ホスト）200、データウェアハウスのデータベース（M-CIF）300、証券会社のホスト400（それぞれが外部処理系）が接続されている。営業支援システム100内で処理されたデータは、ゲートウェイ120a、120b、120cを介して上

記銀行の勘定系200、データベース300及び証券会社のホスト400に提供される共に、上記銀行の勘定系200、データベース300及び証券会社のホスト400からのデータは、夫々、ゲートウェイ120a、120b、120cを介して当該営業支援システム100内に取り込まれるようになっている。

【0014】

また、会員（顧客）情報を格納したCRMサーバ125がLANに接続され、このCRMサーバ1245内の情報をサーバ105、115を介して各オペレータ端末103a、103b及び受付端末111にて利用できるようになっている。

上記のようなハードウェア構成となる営業支援システム100は、例えば、図3に示されるような機能構成を有している。

【0015】

即ち、この営業支援システム100は、機能的に、上記電話器11、ファックス12、コンピュータ端末20などのメディア10と結合して、顧客に対するサービス情報の提供に係るオペレータ業務の代行や補助を行うアプリケーション150、データ収集や顧客に提供すべき情報の管理を行うデータ管理オブジェクト151、外部処理系（銀行の勘定系ホスト200、データベース300、証券会社のホスト400）に対するアクセス処理を行うアクセスルーチン152a、152b、152c、各データ項目とそのデータを得るためのアクセスルーチンの関係が記述された項目定義153、そして、プロトコル変換を行うゲートウェイ120a、120b、120cを有している。また、顧客に対して、各種キャンペーン（年金、新規定期、ローン、証券等）情報を提供するためのCRMエージェント155及びキャンペーンマネージャー156が設けられている。

【0016】

上記アプリケーション150、データ管理オブジェクト151、アクセスルーチン152a～152c、定義項目153、CRMエージェント155及びキャンペーンマネージャー156は、図2に示すオペレータ端末103a、103b、サーバ105、115の機能として構築される。

上記CRMエージェント155は、データ管理オブジェクト151と情報の交

換を行い、このデータ管理オブジェクト 151 内の最新の情報に基づいたキャンペーン情報を生成してアプリケーション 150 に提供すようになっている。キャンペーンマネージャー 156 は、CRM エージェント 155 で収集すべきキャンペーン情報や、提供すべきメディア 10（端末装置）等について管理するものであり、例えば、図 4 に示すように構成されている。

【0017】

図 4 において、キャンペーンマネージャー 156 は、モニタユニット 1561、キャンペーンセレクトア 1562、チャンネルセクタ 1563、チャンネル баланサー 1564、キャンペーンキュー 1565 及びキャンペーンスケジューラ 1566 から構成されている。モニタユニット 1561 は、キャンペーン毎にその成約率及びチャンネル（メディア）毎の成約率をモニターしている。このモニターの結果がキャンペーンのスケジューリングやチャンネルの負荷調整等に用いられる。

【0018】

キャンペーンセレクトア 1562 は、セグメント分析の手法等を用いてキャンペーンを勧めるべき顧客（年齢、性別、年収等でセグメント化されている）のポテンシャル値を演算し、そのポテンシャル値に基づいて顧客に勧めるべきキャンペーンを決定する。

チャンネルセクタ 1563 は、顧客とチャンネルの相性をスコアリングして、顧客に対する最適なチャンネルを決定する。即ち、キャンペーン成約において顧客に効果の在るチャンネル（電子メール、ダイレクトメール、電話等）を決定する。スコアリングは例えば、

（チャンネルの指定事実）×重み

（チャンネルの使用頻度）×重み

（マイニング結果）×重み

の合計値として演算される。ここでマイニングとは、顧客に勧めるべき商品の分析処理をいう。

【0019】

チャンネル баланサー 1564 は、特定のチャンネルに負荷が集中しないよう

にキャンペーンの実行すべき各顧客のチャンネルを調整するものである。初期は、チャンネル毎の単位時間の目標処理件数とスケジュール件数で負荷率を算出する。そして、稼働すると、モニターユニット 1561 からの単位時間当たりの処理能力結果からパラメータを補正する。

【0020】

上記キャンペーンセクタ 1562、チャンネルセクタ 1563、チャンネルバランサー 1564 は、モニタユニット 1561 にて得られたキャンペーン毎やチャンネル毎の成約率に基づいてそれぞれの決定事項の補正を行う。例えば、モニタされたチャンネル毎の成約率に基づいて効果的なチャンネル（例えば、電子メール）を過負荷気味に調整し（処理件数を補正）、効果の低いチャンネル（例えば、ダイレクトメール）は頻度を低く調整することができる。このような調整により、キャンペーンの成約率を向上させ、効果的な営業支援を行うことが可能となる。

【0021】

上記のような営業支援システム 100 において、例えば、アプリケーション 150 が、メディア 10（電話、コンピュータ端末装置）から聞き取った顧客の口座番号に基づいて、その顧客の口座残高を取得する処理は、例えば、図 5 乃至図 7 に示す手順に従って実行される。

図 5 において、メディア 10（例えば、コンピュータ端末装置）から残高照会の要求があると、その要求に従ってアプリケーション 150 がデータ管理オブジェクト 151 にレコードのオープンを依頼する（S1）。データ管理オブジェクト 151 は、項目定義 153 内の項目情報に基づいてメモリ上にレコード領域の準備を行う。項目情報は、項目の属性の他、情報の所在場所（アクセスルーチンの識別）を示すタグを有する。次いで、アプリケーション 150 が聞き取った口座番号がデータ管理オブジェクト 151 に収納される。そして、データ管理オブジェクト 151 の先読みが指示される（S4）。このように、データ管理オブジェクト 151 の先読みが指示されると、利用者との会話と並列してホスト通信が行われる。（S5）。

【0022】

その後、図6に示す処理に移行し、アプリケーション150は、残高の参照をデータ管理オブジェクト151に依頼する(S6)。データ管理オブジェクト151は、この依頼に係る残高について既にアクセスがあったか否かを判定し(S7)、まだ、そのアクセスが無い場合には、項目定義153内の項目情報のタグが示すアクセスルーチン(152a、152bまたは152c)を読み出す(S8)。この場合、例えば、銀行の勘定系200に口座残高をアクセスするためのアクセスルーチン152aが読み出される。

【0023】

この読み出されたアクセスルーチン152aは、対応するゲートウェイ120aに残高照会の要求を行う(S9)。なお、このアクセスルーチン152aは要求情報如何にかかわらず呼ばれれば残高照会を行う。

そして、ゲートウェイ120aは、この要求データを既存の銀行の勘定系200と端末装置(ATM等)との間のデータ交換に採用されるプロトコルにインターフェース変換する。そして、残高照会上り電文がゲートウェイ120aから銀行の勘定系200に送信される(S10)。

【0024】

その後、図7に示す処理に移行し、当該勘定系ホスト200は、残高照会上り電文に応答して、その電文に含まれる口座番号をキーにしてその口座の残高を検索する。そして、その結果得られた残高を含む下り電文を設定し、その下り電文が勘定系ホスト200から営業支援システム100に返信される(S11)。この返信された下り電文をゲートウェイ120aが受信すると、このゲートウェイ120aは、受信した下り電文のプロトコル変換を行い、アクセスルーチン152aに中継する(S12)。

【0025】

アクセスルーチン152aは、下り電文から残高等の情報を抽出し、その抽出した情報をデータ管理オブジェクト151に供給する。そして、その情報がデータ管理オブジェクト151のメモリ内に格納される(S13)。その後、データ管理オブジェクト151は、メモリ内の情報をアプリケーション150に引き渡す(S14)。残高等の情報を取得したアプリケーション150は、その要求元

のメディア 10 に口座残高等に関する情報を提供する。その結果、顧客は、そのメディア 10 から当該顧客の口座残高を知ることができる。

【0026】

なお、図 6 に示すステップ S 7 での処理において、データ管理オブジェクト 151 が残高については既にアクセス済みであると判定されると、処理は、図 7 に示すステップ S 14 に移行し、既にアクセスされることによってメモリ内に格納されている残高に関するデータがデータ管理オブジェクト 151 からアプリケーション 150 に引き渡される。

【0027】

上記のようなシステムでは、データ管理オブジェクト 151 が要求に係る情報をプロトコル変換を行うゲートウェイ 120 a、120 b、120 c を介して外部処理系（銀行の勘定系 200 等）から得るようにしているので、アプリケーション 150 は、あたかも、従来のデータベース（図 1 参照）から情報を得るのと同様の処理にて当該要求に係る情報を得ることができる。そして、その情報は、外部の処理系（銀行の勘定系 200 等）から直接得られるものであり、常に最新のものとなる。

【0028】

また、外部の処理系（銀行の勘定系 200 等）は、ゲートウェイを用いることによって、既存の端末装置と同様の接続関係にて当該営業支援システム 100 と接続できるので、当該外部の処理系の設計変更を行う必要がない。

また、上記のようにサービス情報（口座残高、キャンペーン情報等）に関する情報を顧客に提供する処理が、前記キャンペーンマネージャ 156 にてモニタされており、そのモニタ結果に応じて顧客が成約しそうなキャンペーン情報が当該顧客に対して最も有効なチャンネルを用いて提供されることになる。

【0029】

上述したような営業支援システム 100 の機能を複数のサーバに分散させることも可能である。この場合、例えば、図 8 に示すように、複数のシステムがブロードチャンネルバスによって統合される。

図 8 において、営業支援システム 100（1）乃至 100（n）が分散されて

設けられ、各営業支援システム100(i) (i=1~n)は、図3に示すものと同様に、メディア10(i)に結合されたアプリケーション150(i)、データ管理オブジェクト151(i)、アクセスルーチン152a(i)~152c(i)及び項目定義153(i)を有している。なお、図示していないが、図3の例と同様に、各営業支援システム100(i)は、CRMエージェント及びキャンペーンマネージャーを有している。

【0030】

各営業支援システム100(i)のアクセスルーチン152a(i)~152c(i)は、並列的にブロードチャンネルバス500に接続され、このブロードチャンネルバス500によって各営業支援システム100(1)~100(n)が統合されている。更に、このブロードチャンネルバス500には、銀行の勘定系200の間のプロトコル変換を行うゲートウェイ210a~210c、データウェアハウスのデータベース300との間のプロトコル変換を行うゲートウェイ310a及び310b、また、証券会社のホスト400との間のプロトコル変換を行うゲートウェイ410a及び410bが接続されている。その結果、何れの営業支援システム100(i)も、ブロードチャンネルバス500及びゲートウェイを介して外部の処理系(銀行の勘定系200、データベース300、証券会社のホスト400)との間でデータ交換を行うことが可能となる。

【0031】

更に、このブロードチャンネルバス500には、分散されたシステム全体の管理を行う統合スーパーバイザ510及び当該ブロードチャンネルバス500の監視を行うバス監視装置520が接続されている。

ブロードチャンネルバス500は、例えば、図9に示すような機能構成となっている。即ち、分散された営業支援システムに対応して、ノードアプリケーション、通信API、バスシステム、通信プロトコル、LANプロトコルで構成される各ユニット500(1)~500(n)が構築され、各ユニット500(1)~500(n)がTCP/IPネットワーク網に接続されている。また、上記バス監視システム520に対応した宛て先情報等のディレクトリを管理する監視システム520aを有している。この監視システム520aは、バス監視装置アプリ

ケーション、通信API、バスシステム、通信プロトコル及びLANプロトコルによって構成され、TCP/IPネットワーク網に接続されている。

【0032】

上記各ユニットにおけるバスシステムは、図10に示すような機能をゆうしている。即ち、通信APIが論理宛て先を付けて送受信の依頼を行うと、バスシステムは、バス監視装置520から配信されるノードディレクトリ情報とスクリプト情報に基づいて受け取った論理宛て先を実宛て先（通常バス内スクリプトの宛て先）に変換する。そして、要求に係る情報をその実宛て先に送信する。この宛て先は、スクリプトであってもよい。宛て先となるスクリプトによって、メッセージの加工や新たなメッセージの生成が可能となる。

【0033】

また、上述したような営業支援システム100（図2及び図3参照）によって、次のような手順にて顧客に対するサービス提供が可能となる。以下の例は、インターネット利用者とローン契約を結ぶ場合の処理手順である。

1) データベース(M-CIF)300の情報（利用チャンネルの頻度、顧客の指定）をダイナミックに判定し、例えば、インターネット利用者であれば、電子メールで案内を送付する。

【0034】

2) その電子メールにURLを含めることにより、顧客の端末装置において、そのURLをクリックすることにより、即座にweb画面に移行される（SET認証プロトコルで残高照会を内部発行することで本人認証が終了する）。

3) webの相談希望ボタンでカスタマーリレーションセンター（コールセンタ等）に自動接続する。

【0035】

顧客との対話により、融資条件等を打ち合わせ、契約内容を固める。最終条件は、顧客端末装置(PC)上に送られ顧客の意思でボタンを押すことによって自動的に稟議申請がなされる。

会話中に自動審査システムと連動し、一次審査を行う。

このとき、会話録音、及び声紋認証により本人確認の精度向上と意思確認がと

れているため法的なトラブルに対処できる。

【0036】

4) また、稟議書は自動作成され、ワークフローを経由して審査部門に回送される。

5) 審査部門承認により、審査の結果を電子メールで自動送付する。

6) 実際に店頭での本人確認を行うことなく、返済予定表、契約書を送付する。

【0037】

7) 認証時点で即時融資の実行がおこなわれる。

上記のようにして、従来顧客が店頭に来るなどして直接行っていたローン契約がインターネットを利用して安全、確実に行うことが可能となる。

【0038】

【発明の効果】

以上、説明してきたように、本発明によれば、顧客の端末装置から上げられたサービス情報要求データを外部処理系にて処理可能な形式に変換すると共に、外部処理系からの応答サービス情報をシステム内で処理できる形式に変換して、そのサービス情報を顧客に提供するようにしたため、既存の外部処理系にて処理されている最新の情報を顧客が使用する端末装置に提供できる。

【0039】

また、外部処理系と当該営業支援システムが直接接続がなされることにより、端末装置と外部処理系との間で情報交換処理を行うことができるようになる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

従来の営業支援システムの構成例を示すブロック図である。

【図2】

本発明の実施の一形態に係る営業支援システムのハードウェア構成を示すブロック図である。

【図3】

本発明の実施の一形態に係る営業支援システムの機能構成例を示すブロック図

である。

【図 4】

キャンペーンマネージャーの詳細機能構成を示すブロック図である。

【図 5】

営業支援システムにて実行される処理の手順を示すフローチャート（その 1）である。

【図 6】

営業支援システムにて実行される処理の手順を示すフローチャート（その 2）である。

【図 7】

営業支援システムにて実行される処理の手順を示すフローチャート（その 3）である。

【図 8】

営業支援システムの機能を分散させた場合の構成例を示すブロック図である。

【図 9】

ブロードチャンネルバスの機能構成例を示すブロック図である。

【図 10】

バスシステムの機能を示すブロック図である。

【符号の説明】

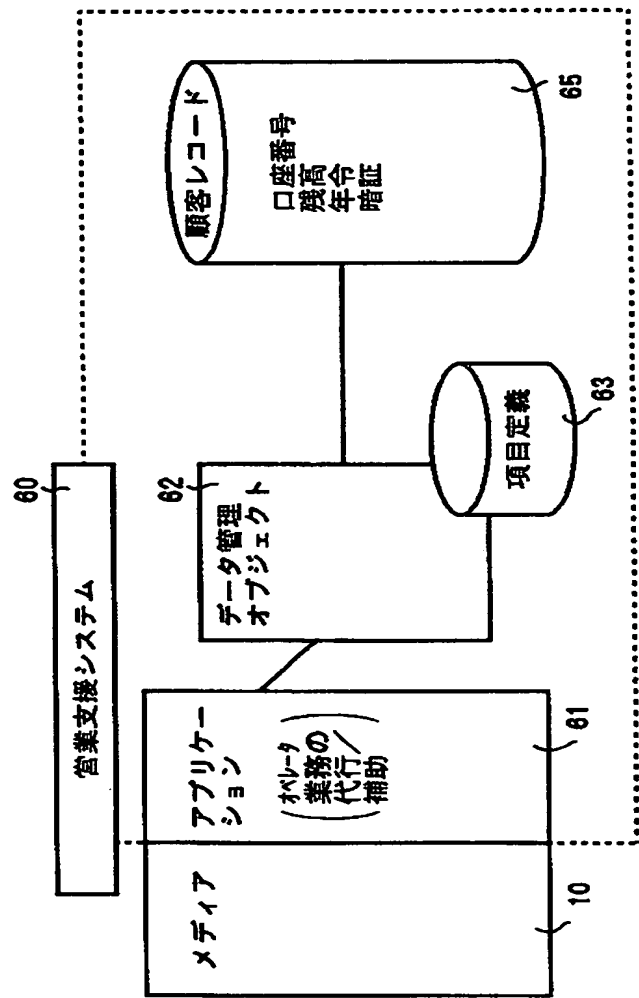
- 10 メディア
- 11 電話器
- 12 ファックス
- 20 コンピュータ端末
- 100 営業支援システム
- 102 音声応答装置
- 103 a、103 オペレータ端末
- 105 サーバ
- 111 受付端末
- 115 サーバ

- 120 a、120 b、120 c ゲートウェイ
- 150 アプリケーション
- 151 データ管理オブジェクト
- 152 a、152 b、152 c アクセスルーチン
- 155 CRMエージェント
- 156 キャンペーンマネージャー
- 200 銀行の勘定系
- 300 データベース
- 400 証券会社のホスト

【書類名】 図面

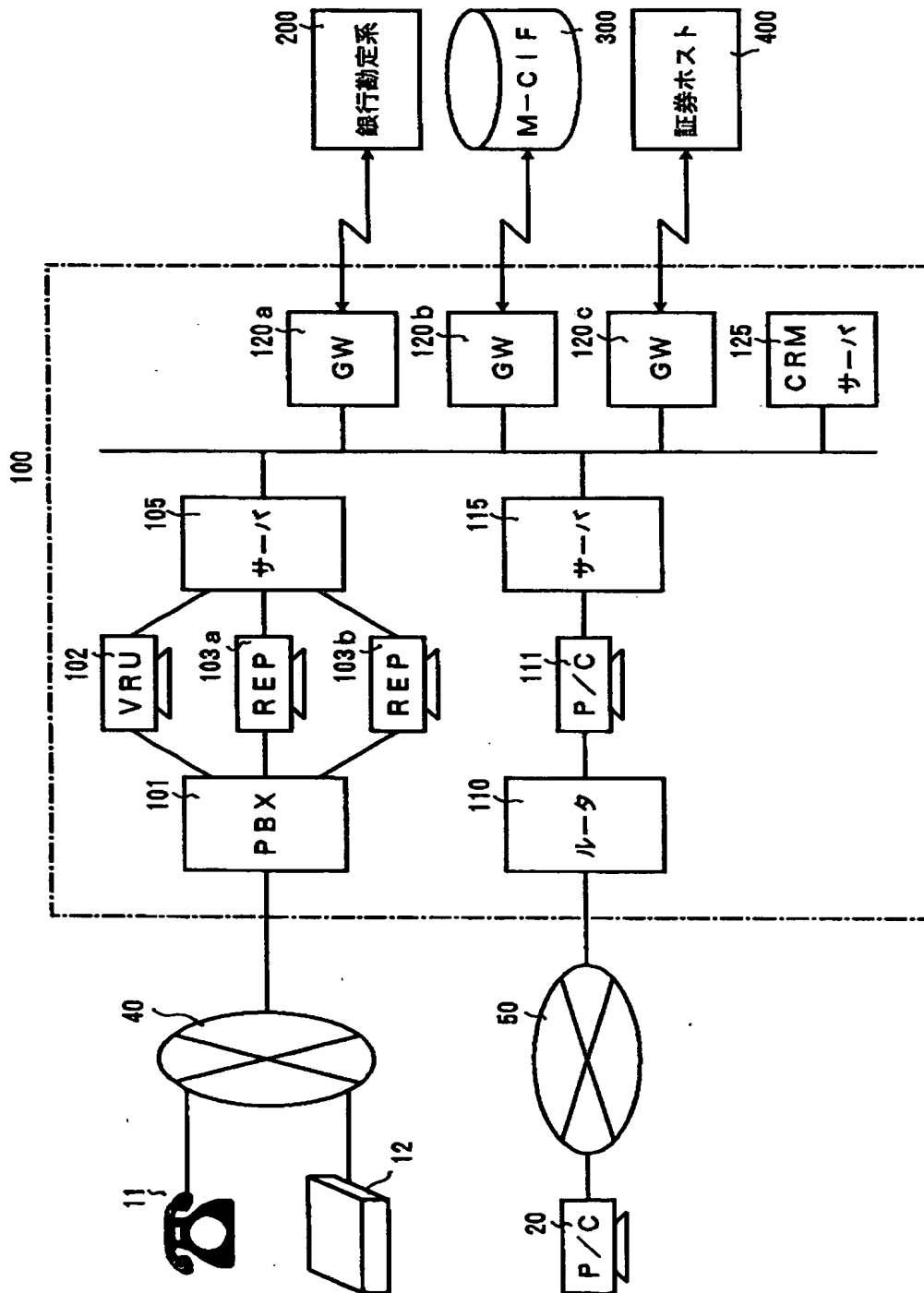
【図 1】

従来の営業支援システムの構成例を示すブロック図



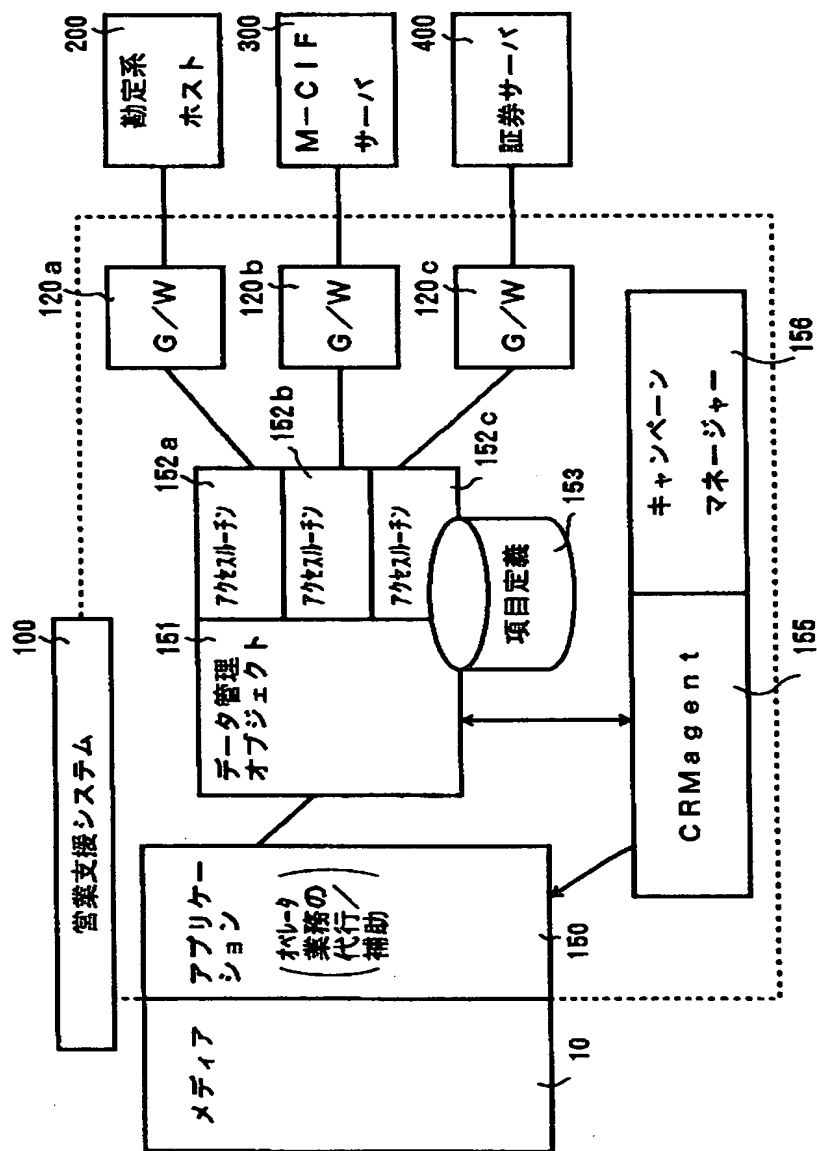
【図 2】

本発明の実施の一形態に係る営業支援システムの
ハードウェア構成を示すブロック図



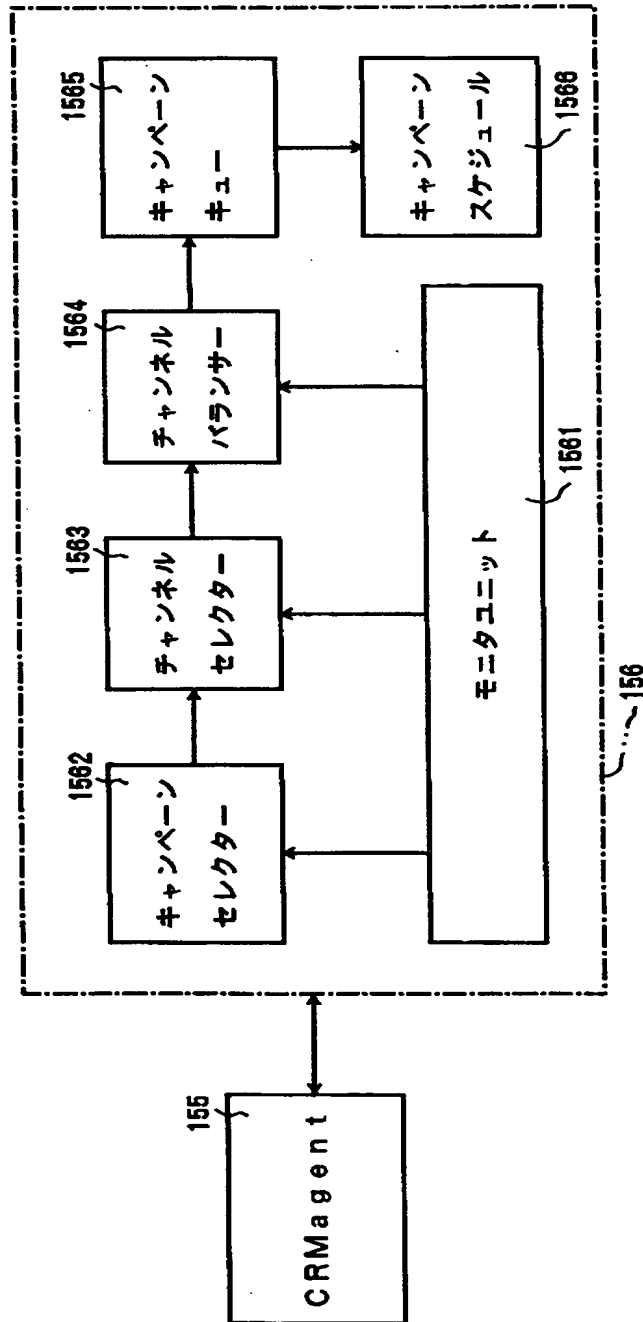
【図 3】

本発明の実施の一形態に係る営業支援システムの機能構成例を示すブロック図



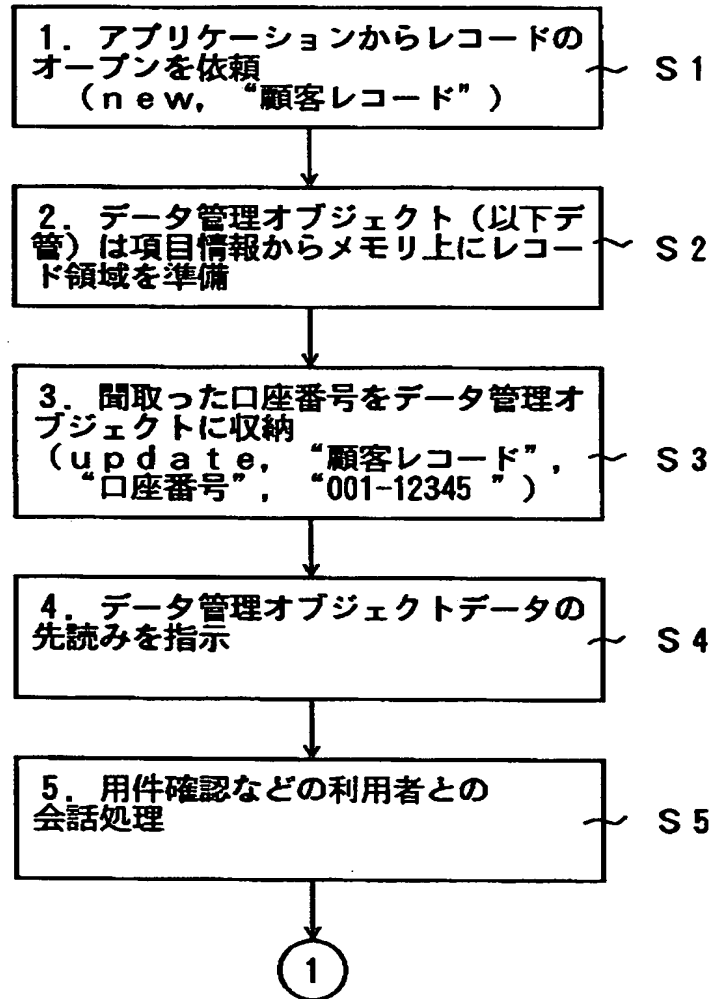
【図 4】

キャンペーンマネージャーの詳細機能構成を示すブロック図



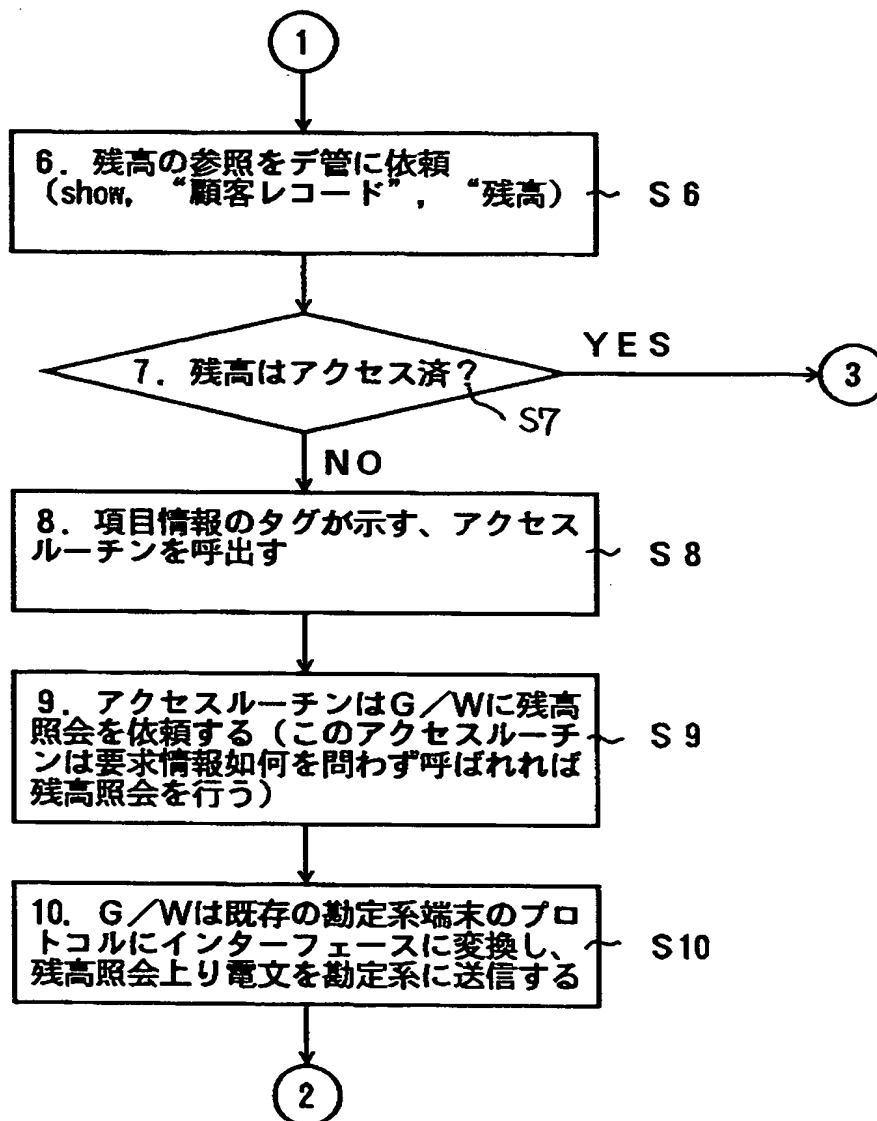
【図 5】

営業支援システムにて実行される処理の
手順を示すフローチャート（その 1）



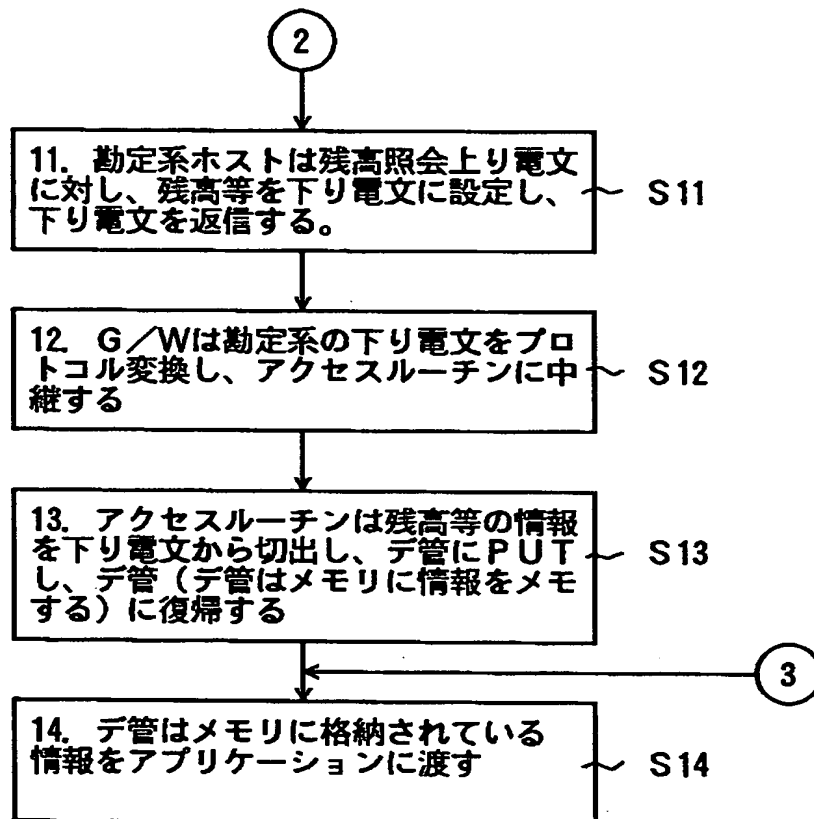
【図 6】

営業支援システムにて実行される処理の
手順を示すフローチャート（その 2）



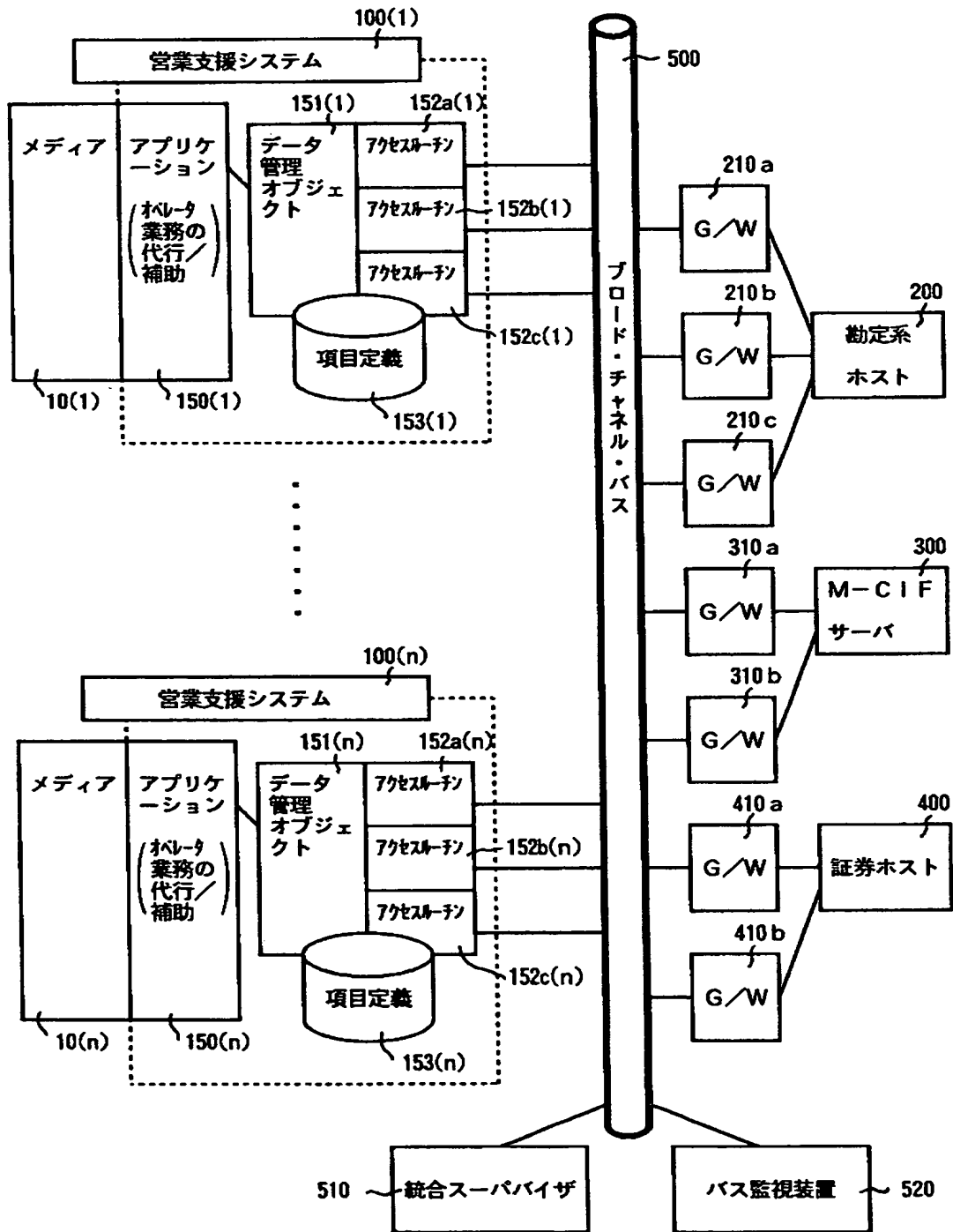
【図 7】

営業支援システムにて実行される処理の
手順を示すフローチャート（その 3）



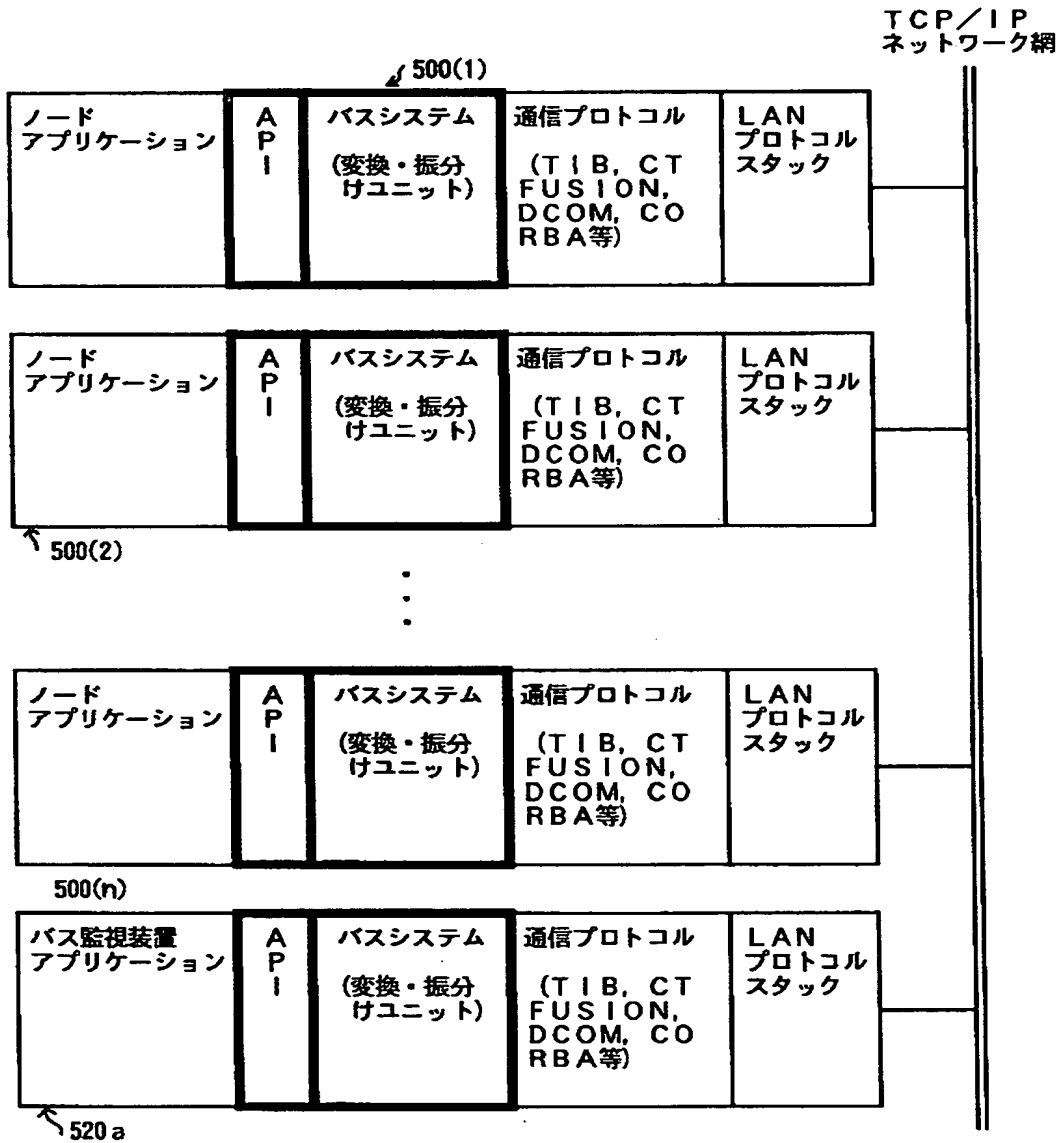
【図 8】

営業支援システムの機能を分散させた場合の
構成例を示すブロック図



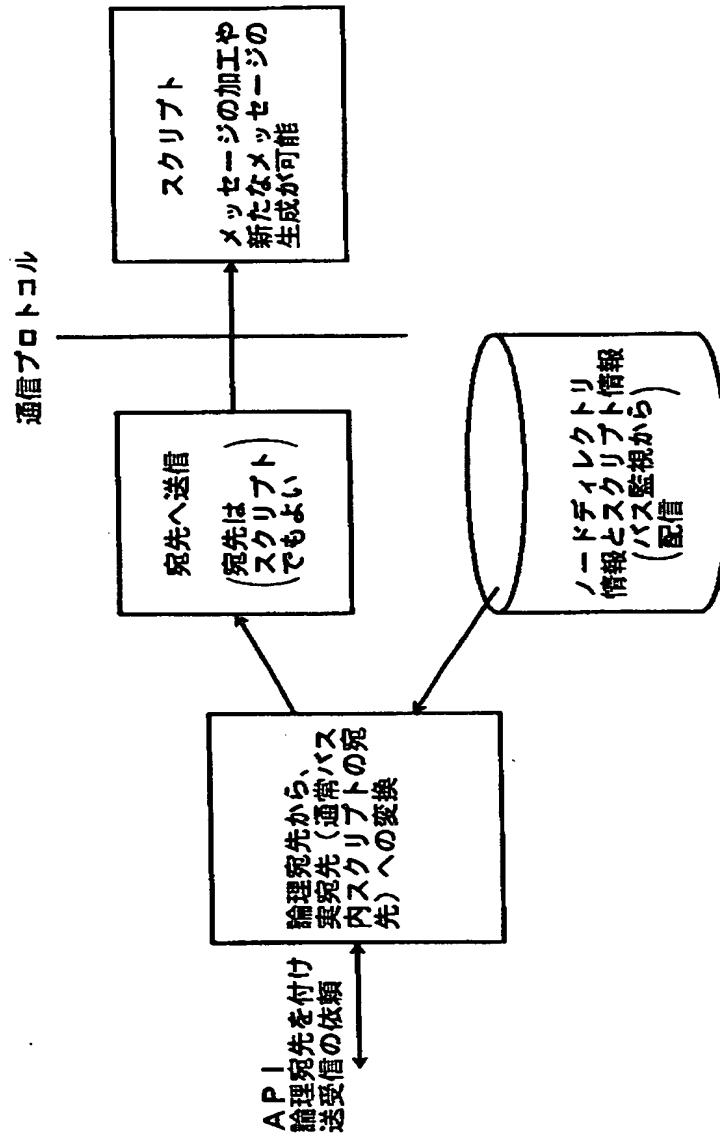
【図9】

ブロードチャネルバスの機能構成例を示すブロック図



【図 10】

バスシステムの機能を示すブロック図



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】本発明の課題は、既存の外部処理系にて処理されている最新の情報を顧客が使用する端末装置に提供できると共に、端末装置と外部処理系との間で情報交換処理を行うことができるような営業支援システムを提供することである。

【解決手段】端末装置からの要求に応じて外部処理系に対するサービス情報要求データを所定の形式にて作成し、その作成されたサービス情報要求データの形式を外部処理系にて処理可能な形式に変換すると共に、該サービス情報要求データに応答して外部処理系から提供されるサービス情報を当該所定の形式に変換し、更に、所定の形式に変換されたサービス情報を要求元の端末装置に提供するように構成した。

【選択図】 図 3

【書類名】 職権訂正データ
【訂正書類】 特許願

<認定情報・付加情報>

【特許出願人】
【識別番号】 000005223
【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号
【氏名又は名称】 富士通株式会社
【代理人】 申請人
【識別番号】 100070150
【住所又は居所】 東京都渋谷区恵比寿4丁目20番3号 恵比寿ガーデンプレイスタワー32階
【氏名又は名称】 伊東 忠彦

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000005223]

1. 変更年月日 1996年 3月26日

[変更理由] 住所変更

住 所 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号

氏 名 富士通株式会社